



1.ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA - NÚCLEO ANGRA DOS REIS
Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
Angra dos Reis, Itaguaí, Paraty e Mangaratiba.

EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA
DE ANGRA DOS REIS.

VARA CÍVEL DA COMARCA

REF: PROCEDIMENTO PREPARATÓRIO 005/2014

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, pela Promotora de Justiça que esta subscreve, no exercício de suas atribuições constitucionais e legais, com fundamento no art. 129, III, da Constituição da República, nos arts. 81, 82 e 91, da Lei Federal nº 8078/90, nos arts. 1º e 5º, da Lei Federal nº 7.387/85 e no art. 25, IV, a, da Lei Federal nº 8.625/93, vem propor a presente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA
COM PEDIDO DE ANTIJACULÇÃO DE TUTELA

em face de TELEFÔNICA BRASIL S. A., ora denominada VIVO, inscrita no CNPJ sob o nº 02.559.157/0001-62, com endereço na Av. Engenheiro Luis Carlos Berrini nº 1.376, Cidade Monções, São Paulo/SP CEP: 04.571-936, na qualidade de incorporadora de VIVO S/A, pelos fatos e fundamentos que seguem descritos.

- FATOS -

- INEFICIENTE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO -

A presente inicial é instruída com os autos do procedimento preparatório nº 005/14, instaurado no âmbito da 1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Angra dos Reis,

SP0017160-40/2014.0.19.0003 Cart 27.11.14.102 Data 21/04/14



1ª. PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA - NÚCLEO ANGRA DOS REIS
Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
Angra dos Reis, Itaguaí, Paraty e Mangaratiba.

com o objetivo de apurar a má prestação do serviço móvel pessoal, por parte da operadora VIVO.

O referido procedimento foi iniciado em virtude de representação ofertada pelo consumidor Rodrigo Silva a esta Promotoria de Justiça, noticiando a precariedade do serviço de telefonia móvel pessoal prestado pela ré.

Foram relatadas as seguintes falhas: constante oscilação e interrupção nas redes 2G e 3G; queda das ligações; desvio de chamadas para a caixa postal, mesmo havendo sinal de recepção; falhas no envio e recebimento de mensagens de texto; e interrupção e queda do serviço de navegação na internet.

A propósito, seguem transcritos a seguir alguns trechos da supracitada Representação:

"Após três meses reclamando com a VIVO e a Anatel sobre a qualidade do sinal da prestadora no Município de Angra dos Reis, mais especificamente no bairro Parque Belém, optei por recorrer à ouvidoria do Ministério Público por ajuda. O serviço oferecido é instável, o que provoca constantes oscilações e interrupções nas e entre as redes 2G (GSM) e 3G (HSPA). O problema é mais grave no Parque Belém (...), mas é percebido em praticamente todo o território de Angra dos Reis. A situação piorou gradativamente nos últimos meses, dando a entender que o que ocorre é um congestionamento de rede. Ressalta-se que a VIVO é a única prestadora de telefonia móvel que atende a maioria dos bairros do município, além de ser a única a ter uma loja própria (a Claro, por exemplo, tem apenas representantes autorizados, que não realizam todos os serviços; e Oi e TIM não têm qualquer representação física em Angra dos



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA - NÚCLEO ANGRA DOS REIS
Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
Angra dos Reis, Itaguaí, Paraty e Mangaratiba.

Reis), o que lhe rende a preferência dos moradores da cidade, mas aparentemente a rede não tem estrutura suficiente para comportar esta demanda" (Grifei) (Doc. 01).

O consumidor acima rerefenciado não está sozinho em seu inconformismo, como demonstram os elementos de informação colhidos no decorrer do citado procedimento preparatório. À guisa de exemplo, o ofício originário do Juizado Especial Cível de Angra dos Reis informa acerca da existência de inúmeras ações judiciais que têm como objeto a interrupção na continuidade do serviço prestado pela ora ré. No mesmo ato, ressaltou-se que o volume de demandas resultou na realização de um "pautão" com audiências de instrução e julgamento referentes aos processos em que a VIVO figura no pólo passivo (Doc. 02).

Na mesma direção seguiram os dados oficiais ofertados pela Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel, como se infere do ofício CON n.º 714/14, de 16 de julho de 2014, o qual é taxativo quanto ao fato de que a operadora VIVO não alcançou os patamares mínimos de referência no que concerne à Taxa de Conexão de Dados no Município de Angra dos Reis, no último período objeto de avaliação (Doc. 03).

Outrossim, o ofício supramencionado certifica que foram registradas 300 (trezentas) reclamações de consumidores relativas ao serviço móvel pessoal prestado pela VIVO neste Município, referente ao lapso temporal de 01 de janeiro a 31 de agosto do corrente ano.

Nesse sentido também são os indicadores de rede divulgados no sítio eletrônico da ANATEL, os quais apontam que



a VIVO não atingiu os referenciais mínimos de qualidade em 2014, sobretudo a partir de junho do corrente ano (Doc. 04).

Como se não bastasse, a precariedade na prestação do serviço de telefonia móvel tornou-se fato de conhecimento público e notório neste Município, de modo a dar ensejo à realização de uma audiência pública no dia 29/08/14. Frise-se que, apesar de devidamente oficiada, a ré sequer enviou representante, como se infere da respectiva ata (Doc. 05), o que demonstra o seu total desprezo pelas reivindicações dos consumidores desta Cidade.

Assim, diante de todos os elementos colhidos em sede de procedimento preparatório conduzido pelo Ministério Público, resta patente a má prestação de serviços, por parte da VIVO, que se revela através de constantes quedas de sinal, privando os usuários de receberem e efetuarem chamadas, por horas ou até mesmo por dias, ocorrendo o mesmo em relação ao instável serviço de navegação na internet.

Frise-se que a ré se identifica como sendo a maior empresa de telecomunicações do país, sobretudo no serviço móvel, contando, também, com a maior cobertura 3G no território nacional dentre as demais operadoras. Informa, ainda, ser um dos maiores conglomerados de comunicação do mundo, estando presente em 24 países¹.

Porém, lamenta-se que tal grandiosidade não se reflita no serviço final entregue ao consumidor Fluminense, já que no último ano a ré foi uma das campeãs do ranking de fornecedores mais demandados no âmbito dos Juizados Especiais do Estado do Rio de Janeiro (Doc. 06). Especificamente em

¹ <http://telefonica.medialogroup.com.br/pt/Empresa/Perfil.aspx>



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA - NÚCLEO ANGRA DOS REIS
Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
Angra dos Reis, Itaguaí, Paraty e Mangaratiba.

Relação ao município de Angra dos Reis, deve-se lembrar das 300 (trezentas) reclamações encaminhadas à Anatel no período de janeiro a agosto do corrente ano.

Assim, diante do lucro auferido pela ré no mercado brasileiro, considerando em especial este Município, onde tem a preferência dos locais, torna-se inaceitável o seu descaso com os consumidores de Angra dos Reis. Deve-se ressaltar que, instada a se manifestar no bojo do procedimento preparatório que instrui a presente, a referida operadora não logrou êxito em demonstrar qualquer medida concreta de melhoria que tenha sido adotada no corrente ano, a fim de corresponder a sua crescente demanda na região.

- DA LEGITIMIDADE ATIVA AD CAUSAM -

O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbida da defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, segundo preceitua o art. 127 da CF.

A legitimidade do Ministério Público para a propositura da presente ação é prevista e assegurada pela legislação pátria. Vejamos:

"Art. 129 - São funções institucionais do Ministério Público:

(...)

II - zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA - NÚCLEO ANGRA DOS REIS
Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
Angra dos Reis, Itaguaí, Paraty e Mangaratiba.

assegurados nesta Constituição, promovendo as medidas necessárias a sua garantia;

III - promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos;"

Ampliando a previsão constitucional, a Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC) dispõe, em seu artigo 81 e parágrafo único, que a defesa dos interesses e direitos dos consumidores pode ser exercida individual ou coletivamente. O referido diploma legal também atribui ao Ministério Público e aos Municípios a legitimidade para ajuizamento de ações civis coletivas, nos termos a seguir:

"Art. 81 - A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste Código, os transindividuais de natureza indivisível, de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base.

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA - NÚCLEO ANGRA DOS REIS
Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
Angra dos Reis, Itaguaí, Paraty e Mangaratiba.

Art. 82 - Para os fins do artigo 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

I - o Ministério Público;

II - a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal;

(...)

Art. 91 - Os legitimados de que trata o artigo 82 poderão propor em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes".

A legitimidade do autor é explicitada, ainda, pelos preceitos normativos da Lei nº 7.347/85.

"Art. 1º - Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados:

II - ao consumidor";

Art. 5º - A ação principal e a cautelar poderão ser propostas pelo Ministério Público, pela União, pelos Estados e Municípios. Poderão também ser propostas por autarquia, empresa pública, fundação, sociedade de economia mista ou por associação que:

(...)".

Assim, torna-se evidente a legitimidade ativa do Ministério Público para a defesa coletiva dos interesses dos consumidores, como ocorre no presente caso em relação aos usuários do serviço móvel pessoal prestado pela VIVO neste Município.



1.ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA, - NÚCLEO ANGRA DOS REIS
Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
Angra dos Reis, Itaguaí, Paraty e Mangaratiba.

- DIREITO -

- O DEVER LEGAL DE PRESTAR SERVIÇO PÚBLICO ADEQUADO,

EFICIENTE, SEGURO E CONTÍNUO -

- RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS
NO MERCADO DE CONSUMO -

Na qualidade de concessionária do serviço público essencial de telecomunicações, além de atender às normas do Código de Defesa do Consumidor, a ré também está sujeita ao regime geral de concessão de serviços públicos e, especificamente, ao de telecomunicações.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece normas de ordem pública e interesse social, dentre as quais merece destaque o seu artigo 22, que se destina especificamente aos prestadores de serviços públicos, assim como a VIVO, de acordo com os termos que seguem:

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Na mesma linha, a Lei nº 8.987/95 confere aos usuários o direito a um padrão mínimo de qualidade a ser observado na prestação de serviços públicos. Vejamos:



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA - NÚCLEO ANGRA DOS REIS
Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
Angra dos Reis, Itaguaí, Paraty e Mangaratiba.

"Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

(...)

"Art. 7º. San prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

I - receber serviço adequado;"

(...)

Art. 31. Incombe à concessionária:

I - prestar serviço adequado, na forma prevista nesta Lei, nas normas técnicas aplicáveis e no contrato;"

Por seu turno, especificamente em relação aos serviços de telecomunicações, a Lei nº 9.472/97 impõe os deveres de qualidade e regularidade, como se infere da transcrição de seus artigos 3º e 127:



1.ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA - NÚCLEO ANGRA DOS REIS
Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
Angra dos Reis, Itaguaí, Paraty e Mangaratiba.

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;

(...)

Art. 127. A disciplina da exploração dos serviços no regime privado terá por objetivo viabilizar o cumprimento das leis, em especial das relativas às telecomunicações, à ordem econômica e aos direitos dos consumidores, destinando-se a garantir:

I - a diversidade de serviços, o incremento de sua oferta e sua qualidade;

(...)

III - o respeito aos direitos dos usuários;

Adequação, regularidade, continuidade, eficiência e generalidade são deveres legalmente impostos aos prestadores de serviços públicos que se refletem em direitos subjetivos conferidos aos usuários. Assim, uma vez descumpridas as referidas prescrições legais, projetam-se conseqüências jurídicas que sujeitam o inadimplente à responsabilização pelos danos morais e materiais decorrentes.

Neste sentido, o art. 6º, inciso VI, do CDC,



1.ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA - NÚCLEO ANGRA DOS REIS
Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
Angra dos Reis, Itaguaí, Paraty e Mangaratiba.

estabelece a "efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais" como direito básico do usuário, tanto na esfera individual quanto na coletiva:

"Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Em contrapartida, o artigo 22, parágrafo único, do referido diploma legal, dispõe acerca da responsabilidade civil decorrente do descumprimento dos padrões mínimos de qualidade impostos aos fornecedores de serviços públicos, sob qualquer forma de empreendimento, nos termos que seguem:

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código."

Diante dos dispositivos legais acima transcritos, é forçoso concluir que as falhas na prestação do serviço



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA - NÚCLEO ANGRA DOS REIS
Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
Angra dos Reis, Itaguaí, Paraty e Mangaratiba.

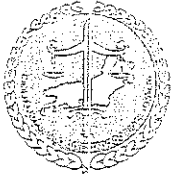
público de telecomunicações impõem o dever de reparação à fornecedora ré, ao mesmo tempo em que conferem aos usuários, vitimados pelo serviço defeituoso, o direito à reparação e compensação pelos danos materiais e morais experimentados.

Há que se ressaltar que, na qualidade de fornecedora de serviços, a VIVO responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores, não havendo que se cogitar de sua culpa, como se denota do artigo 14 do CDC:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Cuidando-se de prejuízos decorrentes do fornecimento de produtos ou serviços no mercado de consumo, a responsabilidade do fornecedor é objetiva e, como tal, independe de culpa. A propósito, cabe transcrever as lições de Sergio Cavaliere filho acerca da responsabilidade civil do fornecedor de produtos ou serviços:

" (...) todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens ou serviços ofertados, quer perante os destinatários



1.º PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA - NÚCLEO ANGRA DOS REIS
Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
Angra dos Reis, Itaguaí, Paraty e Mangaratiba.

dessas ofertas. A responsabilização decorre do simples fato de dispor-se de alguém a realizar atividades de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos produtos e serviço que oferece no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos (...). O consumidor não pode assumir os riscos das relações de consumo, não pode arcar sozinho com os prejuízos decorrentes dos acidentes de consumo, ou ficar sem indenização (...)."²

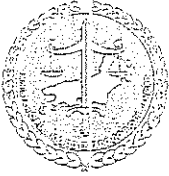
Na complexa dinâmica das relações sociais e consumeristas da atualidade, a Ordem Jurídica já não mais se compadece com a perquirição da culpa na causação de dano ao consumidor, já que o risco é inerente à atividade de fornecimento de bens e serviços, para a qual o fornecedor se propõe, visando a lucratividade.

- DANOS DECORRENTES DA MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO
ESSENCIAL DE TELECOMUNICAÇÕES -

- DANOS PATRIMONIAIS E MORAIS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES -

É de sabençaomezinha que constantes falhas no fornecimento dos serviços de telecomunicações, como as que vêm sendo promovidas pela Vivo, geram transtornos diversos aos usuários, tendo em vista a necessidade de comunicação imediata e conectividade constante para a manutenção das relações sociais e profissionais na Era da Tecnologia da Informação e da Comunicação.

² Cavalieri Filho, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil, 2ª Ed, Editora Malheiros, 2001, p. 366.



É evidente a violação à personalidade do usuário, compelido a pagar todos os meses a fatura de sua conta telefônica, sem que em contrapartida haja a prestação adequada do serviço público essencial. Deve-se ressaltar que a violação à esfera subjetiva do consumidor se agrava na medida em que o serviço inquestionavelmente inadequado se deteriora com o passar dos meses, tendo em vista que a estrutura, já saturada, é incapaz de corresponder à crescente demanda.

Assim, resta configurado o dano moral experimentado pelos consumidores da ré em Angra dos Reis, como se denota das lições de Caio Márcio da Silva Pereira, que define o dano extrapatrimonial nos termos a seguir:

"injunta violação à situação jurídica subjetiva extrapatrimonial, tutelada pela ordem civil-constitucional, através da cláusula geral de tutela da pessoa humana (através da sua personalidade) que, por sua vez, se fundamenta no princípio maior da dignidade da pessoa humana"³.

Com efeito, além da própria suspensão do fornecimento, em razão das oscilações de sinal, a demora excessiva no seu restabelecimento gera evidente dano moral ao consumidor, o qual fica privado, indevidamente, de um serviço público de natureza essencial.

Neste sentido, é pacífica a jurisprudência pátria, cabendo destacar os seguintes julgados:

"DANO MORAL - INTERRUÇÃO INDEVIDA DOS SERVIÇOS DE

³ Instituições de Direito Civil, Ed. Forense, vol. II, 21ª Ed, p. 382.



1ª. PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA - NÚCLEO ANGRA DOS REIS
Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
Angra dos Reis, Itaguaí, Paraty e Mangaratiba.

TELEFONIA - TELEFONE COMO ESSENCIAL À ATIVIDADE
ECONOMICA DA AUTORA - CONSTRANGIMENTO PERANTE OS
CLIENTES - PROVA TESTEMUNHAL - DANO MORAL
CARACTERIZADO" (TJSP - Seção De Direito Privado -
31ª Câmara - Apelação nº 1172033-6/6 - Rel. Des.
João Omar Murçura - 16/10/2008).

" A lide cinge-se à responsabilidade da empresa
apelante pelo pagamento de indenização por danos
morais decorrente da suspensão do serviço de
telefonía. E o dano moral é evidente. A conduta da
concessionária teve como consequência imediata a
restrição da utilização do telefone pelo apelado,
fato que, à evidência, trouxe a ele abalo
psicológico que extrapola meros aborrecimentos,
mormente porque sua obrigação foi cumprida em dia e
a referida restrição só teve fim após a antecipação
dos efeitos da tutela jurisdicional ... Até mesmo se
justifica a caracterização do dano moral pela
ausência de justa causa para a suspensão do
serviço. Por certo que a utilização do telefone é
essencial para o dia-a-dia do cidadão, estando
voltado para a liberdade de comunicação entre as
pessoas, realização de negócios e até mesmo a
resolução das mais variadas pendências, como o caso
dos autos". (TJSP - 20ª Câmara de Direito Privado -
Apelação nº 7.118.284-0 - Relator Des. Luis
Fernando Balleiro Lodi - 04/08/2008)

"AGRAVO REGIMENTAL EM RECURSO ESPECIAL.
RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO.
SERVIÇO DE TELEFONIA. CORTE DO SERVIÇO. INDENIZAÇÃO
FIXADA CONFORME PARÂMETROS ADOTADOS NESTA CORTE.
REEXAME DE MATÉRIA FÁTICO-PROBATÓRIA.



1.ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA - NÚCLEO ANGRA DOS REIS
Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
Angra dos Reis, Itaguaí, Paraty e Mangaratiba.

INVIABILIDADE. SÚMULA N° 7/STJ. SÚMULA N° 83/STJ.
INCIDÊNCIA". (AgRg no REsp 873083 / RS, Rel. Min.
Ricardo Villas Boas Cueva, 3ª Turma, D. J.
11/04/2013)

"PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. AGRAVO
REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL.
RESPONSABILIDADE CIVIL. SERVIÇO DE TELEFONIA. FALHA
NA PRESTAÇÃO. BLOQUEIO DE LINHA TELEFÔNICA. DANO
MORAL. VALOR DA INDENIZAÇÃO. REEXAME DE MATÉRIA
FÁTICO-PROBATÓRIA. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ.

1. In casu, o Tribunal a quo, soberano na análise
do contexto fático probatório, fundamentado nas
provas trazidas aos autos, decidiu que foi
comprovado o dano moral em decorrência do bloqueio
de linha telefônica sem qualquer aviso prévio.
Desse modo, é inviável, em recurso especial, o
reexame da matéria fática constante dos autos, por
óbice da Súmula 7/STJ (...)"

(AgRg no AREsp 137010 - MG, Rel. Min. Benedito
Gonçalves, 1ª Turma, D. J. 08/05/2012)

" PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO - AÇÃO CIVIL
PÚBLICA - INTERRUÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE
TELEFONIA - CULPA DE TERCEIRO: SÚMULAS 283/STF E
7/STJ - POSSIBILIDADE DE FIXAÇÃO DE DANO MORAL
DECORRENTE DA INTERRUÇÃO DO SERVIÇO: DISSÍDIO
JURISPRUDENCIAL NÃO CONFIGURADO - FIXAÇÃO DE
ASTREINTES POR HORA DE DESCUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO:
POSSIBILIDADE - DESCABIMENTO DA REDUÇÃO DAS MULTAS
IMPOSTAS NA INSTÂNCIA DE ORIGEM: OBSERVÂNCIA DO
PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE".



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA - NÚCLEO ANGRA DOS REIS
Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
Angra dos Reis, Itaguaí, Paraty e Mangaratiba.

(REsp 1142908 - MA, Rel. Min. Eliana Calmon, 2ª
Turma, D. J. 06/04/2010)

Além do incontestado dano moral configurado, há ainda o dano material a ser apurado individualmente em sede de liquidação imprópria, ocasião em que cada vítima poderá fazer prova dos prejuízos patrimoniais sofridos em decorrência da má prestação de serviços ora em debate, nos moldes do previsto no art. 97 do CDC.

É cediço que em se tratando de responsabilidade civil objetiva, basta a comprovação do nexo de causalidade entre o fato e o dano dele decorrente para que reste configurado o dever de reparação. No presente caso, as inúmeras demandas que tramitam nesta Comarca, cujo objeto consiste na interrupção da continuidade do serviço prestado pela ré (Doc. 02), constituem prova inequívoca de sua prestação defeituosa e dos danos decorrentes da impossibilidade de comunicação.

Deveras, cada ação judicial proposta traz consigo a certeza de um episódio de descontentamento e frustração indenizável.

Portanto, impõe-se a condenação da VIVO a indenizar seus usuários pelos danos materiais e morais sofridos, em razão das frequentes oscilações e suspensões no fornecimento do serviço de telefonia móvel pessoal no Município de Angra dos Reis, bem como pela demora injustificada no restabelecimento do referido serviço.



- DANOS MORAIS COLETIVOS E SEU CARÁTER PUNITIVO -

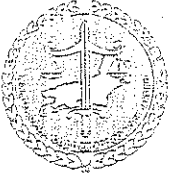
A possibilidade jurídica do pedido de indenização por dano coletivo ou difuso não patrimonial decorre de expresso dispositivo legal: o art. 1º, caput, da Lei da Ação Civil Pública (Lei nº 7.347/85):

"Art. 1º. Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, AS AÇÕES DE RESPONSABILIDADE POR DANOS MORAIS e patrimoniais causados." (Grifei)

Neste sentido, cumpre trazer à baila o conceito de dano moral coletivo, o qual consiste na injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, na violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Nesses termos, ensina Carlos Alberto Bittar Filho:

"...chega-se à conclusão de que o dano moral coletivo é a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo, está se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico: quer isso dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial"⁴.

⁴ in "Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro." *Direito do Consumidor*, vol. 12, ed. RT.



A conduta desidiosa e lesiva da ré, quanto à inadequada prestação do serviço público essencial de telecomunicações, atinge o sentimento de confiança que o cidadão mantém e deve manter em face das concessionárias de serviço público e do próprio Estado.

O sentimento de ter sido lesado e iludido faz com que o usuário perca a confiança nas instituições, deixe de acreditar no papel da Agência Reguladora e do próprio Estado, enquanto entes destinados à proteção do consumidor.

Com propriedade, o ilustre Procurador da República André Carvalho Ramos:

"Assim, é preciso sempre enfatizar o imenso dano moral coletivo causado pelas agressões aos direitos transindividuais. Afeta-se a boa imagem da proteção legal a estes direitos e afeta-se a tranquilidade do cidadão, que se vê em verdadeira selva, onde a lei do mais forte impera.

(...)

Tal intranquilidade e sentimento de desprezo gerado pelos danos coletivos, justamente por serem indivisíveis, acarretam lesão moral que também deve ser reparada coletivamente. Ou será que alguém duvida que o cidadão brasileiro, a cada notícia de lesão a seus direitos, não se vê desprestigiado e ofendido no seu sentimento de pertencer a uma comunidade séria, onde as leis são cumpridas? A expressão popular 'o Brasil é assim mesmo' deveria sensibilizar todos os operadores do direito sobre a



urgência na reparação do dano moral coletivo.”⁵.

Neste sentido, destaquem-se os seguintes julgados, reconhecendo a possibilidade de condenação por dano moral coletivo:

“ADMINISTRATIVO - TRANSPORTE - PASSE LIVRE - IDOSOS - DANO MORAL COLETIVO DESNECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DA DOR E DE SOFRIMENTO - APLICAÇÃO EXCLUSIVA AO DANO MORAL INDIVIDUAL - CADASTRAMENTO DE IDOSOS PARA USUFRUTO DE DIREITO - ILEGALIDADE DA EXIGÊNCIA PELA EMPRESA DE TRANSPORTE (...)

1. O dano moral coletivo, assim entendido o que é transindividual e atinge uma classe específica ou não de pessoas, é passível de comprovação pela presença de prejuízo à imagem e à moral coletiva dos indivíduos enquanto síntese das individualidades percebidas como segmento, derivado de uma mesma relação jurídica-base.

2. O dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do indivíduo, mas inaplicável aos interesses difusos e coletivos.

3. Na espécie, o dano coletivo apontado foi a submissão dos idosos a procedimento de cadastramento para o gozo do benefício do passe livre, cujo deslocamento foi custeado pelos interessados, quando o Estatuto do Idoso, art. 39,

⁵ - in “A ação civil pública e o dano moral coletivo”, Direito do Consumidor, vol. 25, ed. RT, p. 83.



1.ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA - NÚCLEO ANGRA DOS REIS
Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
Angra dos Reis, Itaguaí, Paraty e Mangaratiba.

1º, exige apenas a apresentação de documento de identidade.

4. Conduta da empresa de viação injurídica se considerado o sistema normativo. (...)"

(STJ, 2ª Turma, Resp. 1.057.274/RS, Rel. Min. Eliana Calmon, D. J. 01/12/09)

RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - EMPRESA DE TELEFONIA - PLANO DE ADESÃO - LIG MIX - OMISSÃO DE INFORMAÇÕES RELEVANTES AOS CONSUMIDORES - DANO MORAL COLETIVO - RECONHECIMENTO - ARTIGO 6º, VI, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PRECEDENTE DA TERCEIRA TURMA DESTA CORTE - OFENSA AOS DIREITOS ECONÔMICOS E MORAIS DOS CONSUMIDORES CONFIGURADA - DETERMINAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO JULGADO NO TOCANTE AOS DANOS MATERIAIS E MORAIS INDIVIDUAIS MEDIANTE REPOSIÇÃO DIRETA NAS CONTAS TELEFÔNICAS FUTURAS - DESNECESSÁRIOS PROCESSOS JUDICIAIS DE EXECUÇÃO INDIVIDUAL - CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS DIFUSOS, IGUALMENTE CONFIGURADOS, MEDIANTE DEPÓSITO NO FUNDO ESTADUAL ADEQUADO. 1.- A indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletiva e difusa, tem seu fundamento no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor (...)"

(STJ, Resp. 1.291.213/SC, Rel. Min. Sidnei Beneti, D.J. 30/08/2012)

Quanto ao valor devido a título de indenização pelos danos em questão, observa Carlos Alberto Bittar que:



"(...) deve traduzir-se em MONTANTE QUE REPRESENTE ADVERTÊNCIA AO LESANTE E À SOCIEDADE DE QUE SE NÃO SE ACEITA O COMPORTAMENTO ASSUMIDO, OU O EVENTO LESIVO ADVINDO. Consubstancia-se, portanto, em IMPORTÂNCIA COMPATÍVEL COM O VULTO DOS INTERESSES EM CONFLITO, REFLETINDO-SE DE MODO EXPRESSIVO, NO PATRIMÔNIO DO LESANTE, A FIM DE QUE SINTA, EFETIVAMENTE, A RESPOSTA DA ORDEM JURÍDICA AOS EFEITOS DO RESULTADO LESIVO PRODUZIDO. DEVE, POIS, SER QUANTIA ECONOMICAMENTE SIGNIFICATIVA, EM RAZÃO DAS POTENCIALIDADES DO PATRIMÔNIO DO LESANTE. Coaduna-se essa postura, ademais, com a própria índole da teoria em debate, possibilitando que se realize com maior ênfase, a sua função inibidora de comportamentos. Com efeito, o peso do ônus financeiro é, em um mundo em que cintilam interesses econômicos, a resposta pecuniária mais adequada a lesionamentos de ordem moral."⁶

Deve-se considerar que a presente demanda também conta com viés punitivo e inibitório, de modo que a condenação da ré sirva como desestímulo a desídia com os usuários do serviço de telefonia móvel deste Município, esperando-se que sejam adotadas as providências necessárias à melhoria do serviço.

Ademais, as inúmeras ações que tramitam nesta Comarca em face da ré evidenciam o impacto social de seu descaso em relação aos consumidores locais, o que resulta na

⁶ in "Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro."Direito do Consumidor, vol. 12, ed. RT.



absorção indevida de parte significativa dos recursos do Poder Judiciário no tramite de inúmeras ações individuais.

Portanto, a fixação do valor da indenização por dano moral coletivo deve observar, além do enorme abalo causado na credibilidade de todo o sistema de proteção ao consumidor, a capacidade econômica da VIVO, para que, de fato, sirva à punição e à inibição da prestação inadequada de serviço.

- TUTELA ANTECIPADA -

Além do poder geral de cautela que a lei processual lhe confere (artigos 798 e 799 do CPC), o Código de Defesa do Consumidor, dispensando pedido do autor e excepcionando, assim, o princípio dispositivo, autoriza o Magistrado a antecipar o provimento final, liminarmente, determinando de imediato a adoção de medidas satisfativas ou que assegurem o resultado prático da obrigação a ser cumprida. Vejamos:

"Art. 84 - Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

(...)

Parágrafo terceiro - Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

(...)"



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA - NÚCLEO ANGRA DOS REIS
Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
Angra dos Reis, Itaguaí, Paraty e Mangaratiba.

Ressalte-se que essa regra é aplicável a qualquer ação civil pública que tenha por objeto a defesa de interesse difuso, coletivo ou individual homogêneo, segundo decorre do exame dos arts. 12 e 21, da Lei de Ação Civil Pública, o qual teve, inclusive, redação dada pelo artigo 117, do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 21 - Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor. (Redação dada pelo artigo 117, da Lei nº 8.078, de 11.09.90).

No presente caso, é imperiosa a concessão de tutela antecipada, estando perfeitamente caracterizados os seus pressupostos, consistentes na verossimilhança das alegações e no fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação.

A verossimilhança das alegações se extrai da leitura da inicial e dos elementos de informação colhidos ao longo do Procedimento Preparatório que instrui a presente.

Quanto ao fundado receio de dano, temos que não é razoável que os consumidores de Angra dos Reis continuem sofrendo as consequências das frequentes falhas no serviço móvel pessoal, de modo que resta imperioso que a prática ilegal seja imediatamente sustada.

Assim, estando evidenciada a prática ilegal e abusiva, não há razão para que o Poder Judiciário permita a sua continuidade, sendo necessária a concessão da liminar para que a ré restabeleça o fornecimento adequado de seus serviços de telefonia móvel na área de cobertura do Município de Angra



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA - NÚCLEO ANGRA DOS REIS
Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
Angra dos Reis, Itaguaí, Paraty e Mangaratiba.

dos Reis, satisfazendo as condições de regularidade, continuidade e eficiência, nos termos do disposto no art. 6º, § 1º da Lei Federal nº 8.987/1995, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, sob pena de multa diária a ser fixada por Vossa Excelência.

- PEDIDOS -

Pelo exposto, requer o Ministério Público:

01 - a concessão da antecipação da tutela, *inaudita altera parte*, para que a ré restabeleça o fornecimento adequado de seus serviços de telefonia móvel na área de cobertura do Município de Angra dos Reis, satisfazendo as condições de regularidade, continuidade e eficiência, nos termos do disposto no art. 6º, § 1º da Lei nº 8.987/1995, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, sob pena de multa diária a ser fixada por Vossa Excelência.

02 - seja julgado procedente o pedido no sentido de condenar a ré, em caráter definitivo, a restabelecer o fornecimento adequado de seus serviços de telefonia móvel na área de cobertura do Município de Angra dos Reis, satisfazendo as condições de regularidade, continuidade e eficiência, nos termos do disposto no art. 6º, § 1º da Lei nº 8.987/1995, sob pena de multa diária a ser fixada por Vossa Excelência.

03 - a condenação da ré à obrigação de indenizar todos os consumidores de seus serviços de telefonia móvel, em razão dos danos morais decorrentes da falha na prestação de seus serviços. A condenação referida neste item é genérica, para que se fixe a responsabilidade da ré pelos danos



causados, nos termos do art. 95 do CDC. Na hipótese de decurso do prazo de um ano sem habilitação de interessados em número compatível com a gravidade do dano, o Ministério Público promoverá a execução da indenização devida, como previsto no art. 100 do CDC, no valor ora proposto de R\$ 2.000,00 (dois milhões de reais) a ser recolhido ao Fundo Especial de Despesa de Reparação de Interesses Difusos, conforme previsto no art. 13 da Lei 7.347/1985.

04 - a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais coletivos no valor de R\$ 100.000,000 (cem mil reais), com base no art. 1º da Lei 7.347/1985, a ser revertida ao fundo supracitado;

05 - a condenação da ré ao pagamento de honorários de sucumbência ao Fundo Especial do Ministério Público, na base de 20% (vinte por cento) sobre o valor da causa.

O autor requer, ainda:

- a) a citação/intimação da ré para que responda à presente demanda, sob pena de revelia, bem como tome ciência e dê cumprimento à decisão antecipatória de tutela;
- b) a publicação de edital em órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social, por parte dos órgãos de defesa do consumidor, nos termos do art. 94 do CDC;
- c) a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC.
- d) a observância quanto ao disposto no art. 18 da Lei 7.347/85 e no art. 87 do CDC, quanto à dispensa do pagamento de custas.



1.ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA - NÚCLEO ANGRA DOS REIS
Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
Angra dos Reis, Itaguaí, Paraty e Mangaratiba.

Protesta provar o alegado por todos os meios de prova em Direito admitidos, principalmente documental, inclusive superveniente, testemunhal, pericial e o depoimento pessoal.

Dá-se à causa o valor de R\$ 2.100.000,00 (dois milhões e cem mil reais).

Angra dos Reis, 26 de novembro de 2014.

Raquel M. do Nascimento
Promotora de Justiça

Matr. 7048
Raquel Maaçaga do Nascimento
Promotora de Justiça

Matrícula 7048